

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 1 de 40

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. RESPONSABLES
5. VARIABLES
6. POBLACIÓN CARACTERIZADA
7. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERES
9. CONCLUSIONES GENERALES
10. BIBLIOGRAFIA
11. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2	

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E., es la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) pública de más alta complejidad de atención en el Departamento del Tolima.

El Hospital busca prestar un servicio acorde con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad, para ello, es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus expectativas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la Institución.

El ejercicio de caracterización identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos con atributos similares y a partir de allí desarrollar acciones para:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.

En ese sentido el enfoque y uso de la información para cada una de estas políticas es el siguiente:

GOBIERNO DIGITAL: La caracterización permite conocer a los usuarios y grupos de interés, facilitando la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente, adecuados a sus expectativas y necesidades generando procesos de innovación y facilitando la participación ciudadana por medios electrónicos.

RACIONALIZACION DE TRAMITE: Para registrar Trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización, optimización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios, de manera que se responda adecuadamente ante sus necesidades

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen. Al igual que permite identificar el tipo de lenguaje a utilizar y los temas sobre los que se debe hacer mayor énfasis en el ejercicio de Rendición de Cuentas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2 Página 3 de 40	

GESTION DEL TALENTO HUMANO: La caracterización de los funcionarios de la entidad permite que las políticas, programas, planes y proyectos que tengan a esta como población objetivo sean enfocados conforme a dichas características identificadas, cumpliendo con el objetivo de la Política de Gestión de Talento Humano.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios y grupos de interés del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. de Ibagué – Tolima, con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el mejoramiento de la calidad en la atención a los usuarios y grupos de interés, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características e intereses de los usuarios y grupos de interés del Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E, con el propósito que la oferta de servicios institucional sea acorde a las necesidades y expectativas
- Establecer las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.

4. RESPONSABLES

El líder del proceso de caracterización de usuarios y grupos de interés es la dependencia de atención al usuario.

Con la responsabilidad de las siguientes áreas y temas

AREA	TEMA
Atención al usuario	Caracterización de los usuarios externos
Talento Humano	Caracterización usuarios internos (personal de planta) y Sindicatos
Gestión Comercial y Cartera	Caracterización Clientes corporativos
Compras y Oficina Jurídica	Caracterización Proveedores
Docencia, Internado e Investigaciones	Caracterización Instituciones Educativas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 4 de 40

5. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN

5.1. PERSONA NATURAL

GEOGRAFICAS

1. Ubicación

DEMOGRAFICAS

2. Tipo y número de documento
3. Género
4. Edad
5. Actividad Económica
6. Estrato socio económico
7. Tipo de afiliación
8. Escolaridad.
9. Grupo étnico.

5.2. PERSONA JURIDICA – ORGANIZACIONES

GEOGRÁFICAS

1. Ubicación Principal
2. Dispersión

TIPO ORGANIZACIONAL

3. Tipo de organización
4. Fuente de Recursos
5. Sector
6. Nivel Territorial

INTRINSECAS

7. Ayudas requeridas

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

6 POBLACIÓN CARACTERIZADA



7 MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1. USUARIOS

El mecanismo para la recolección de los datos es a través del módulo pacientes del Sistema de Información DGH.

7.2 CLIENTES CORPORATIVOS

Para la recolección de la información de este grupo de valor se consultaron las siguientes fuentes:

- Bodega de Datos de SISPRO – Afiliados a Salud,
- Secretaria de Salud del Tolima
- Módulo de contratos del sistema DGH

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2	

- Páginas web oficiales de los Clientes Corporativos o mediante comunicación directa con cada entidad.

7.3 COLABORADORES

Para la recolección de la información presentada en el presente documento se consultaron las siguientes fuentes:

- Informe de caracterización de funcionarios.
- Módulo de Talento Humano del sistema DGH
- Historias Laborales.

7.4 PROVEEDORES

Para la recolección de la información presentada en el presente documento se consultaron las siguientes fuentes:

- Módulo de contratación del sistema DGH
- Base de datos de las Áreas de compras y Jurídica
- Páginas Gubernamentales Sia Observa y Secop I – II
- Formato de conocimiento de Clientes (Sarlaf)

7.5 SINDICATOS

Para la recolección de la información presentada en el presente documento se consultaron las siguientes fuentes:

- Módulo de contratación del sistema DGH.
- Líderes y/o integrantes de los Sindicatos en la entidad

7.6 INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Para la recolección de la información presentada en el presente documento se consultaron las siguientes fuentes:

- BASE DE DATOS DE INSTITUCIONES Y ESTUDIANTES DOCENCIA

La información de las instituciones educativas se obtiene de los convenios docencia servicio que se suscriben, para lo cual se requiere información actualizada de las partes. En relación a la información de los estudiantes que realizan prácticas formativas en el Hospital, se tiene establecido la inscripción en línea previo inicio de la práctica, a través de un formulario en línea <https://forms.gle/o1Q5LyZ84LETVJr97> el cual se crea por año, en donde deben de suministrar la información y documentación requerida, la cual queda registrada en un archivo de Excel en el Drive del correo institucional de la Oficina de Docencia, Investigación e Innovación, lo cual permite tener acceso a la información de manera sencilla y oportuna.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2	

8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN CARACTERIZADA – GRUPOS DE INTERES

8.1 USUARIOS INTERNOS (Empleados de Planta)

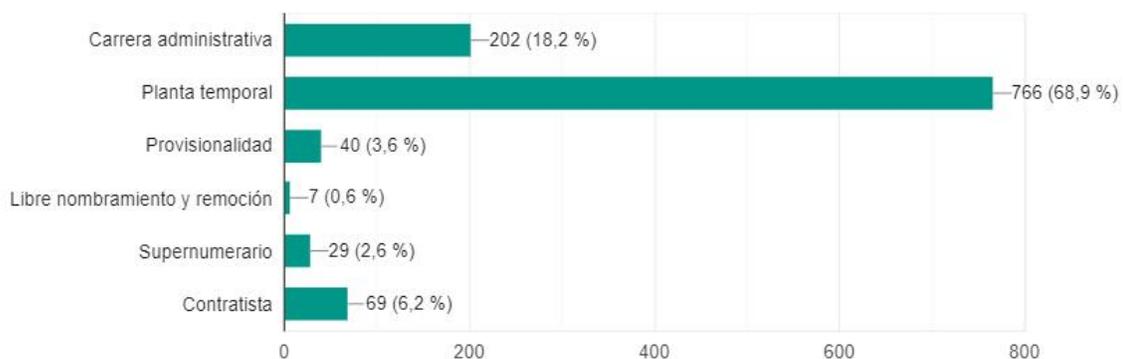
La caracterización de los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué E.S.E en cumplimiento a los requerimientos de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) y a la misión y visión corporativa, tiene como objetivo conocer los datos de los colaboradores con el fin de que estos puedan ser usados en caso de que sean necesarios en un futuro.



A corte de 31 de diciembre se evidencian 1.112 respuestas en las cuales podremos identificar la información de los colaboradores y conocer las características sociodemográficas y poder así fortalecer y desarrollar las potencialidades del hospital.

Tipo de vinculación

1.112 respuestas



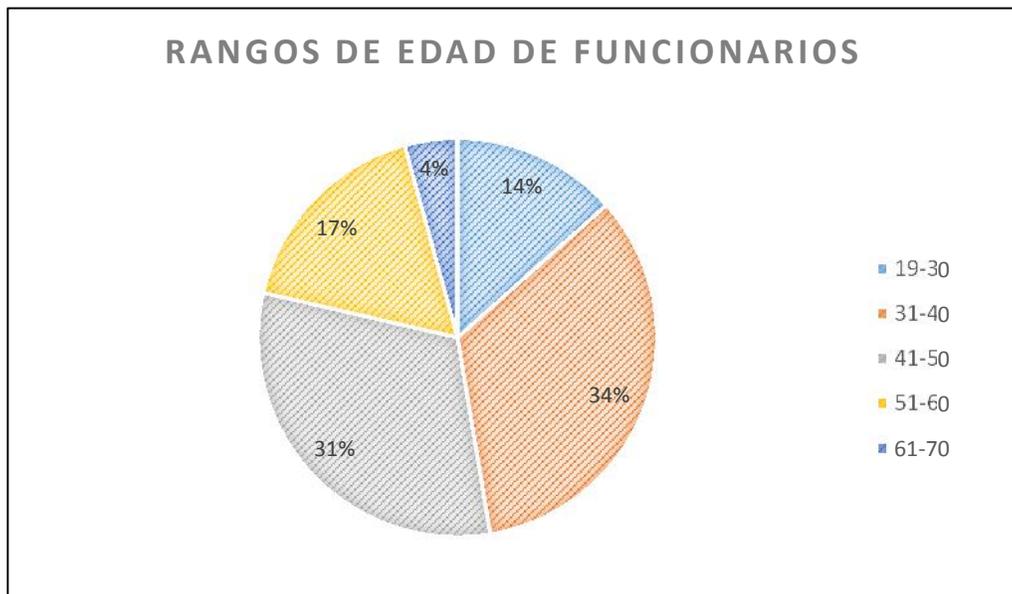
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

Se pudo concluir que la mayor cantidad del personal pertenece a la planta temporal con un porcentaje del 68,9% seguido de este se encuentran el personal que pertenece a carrera administrativa con un 18,2%.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

➤ Edad

Agrupados por rango de edad los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta ESE se evidencia que el rango de mayor prevalencia es el de 31-40 con un 34.1%, seguido del rango de edad de 41-50 con un 31.4%, el rango de 51-60 evidencia un 17.2%, un 13.0% para el rango de 19-30 y finalmente un 4.3% en el rango de 61-70.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

➤ Genero

La distribución por genero de los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta está representada por una participación mayoritaria de mujeres ya que representan un 76.4% en comparación con el 25.2% de hombres.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

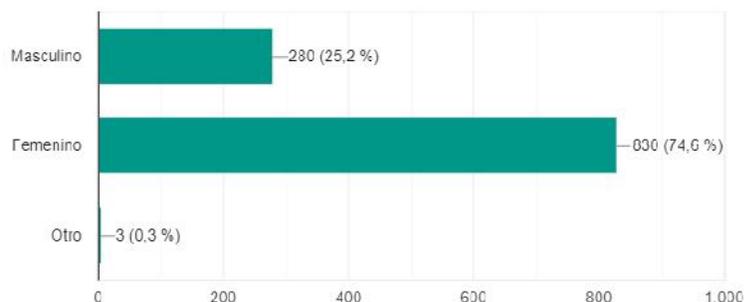
Versión: 2

Página 9 de 40

Género

Copiar

1.112 respuestas



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

➤ Tiempo Laborando en el Hospital

El rango de tiempo laborado en el hospital de mayor porcentaje se encuentra entre 1 y 5 años con el 41%, seguido del rango de más de 10 años con un 36.4%, en el rango de entre 6 – 10 años se evidencia un 11.6% y finalmente un 11.2% para el rango menos de un año.

¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué E.S.E?

Copiar

1.112 respuestas



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

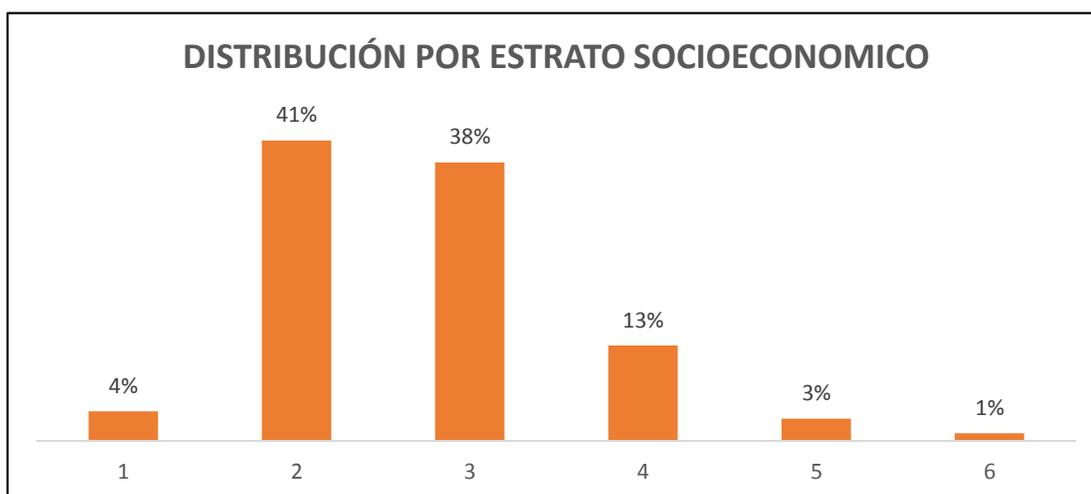
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 10 de
40

➤ Estrato socioeconómico

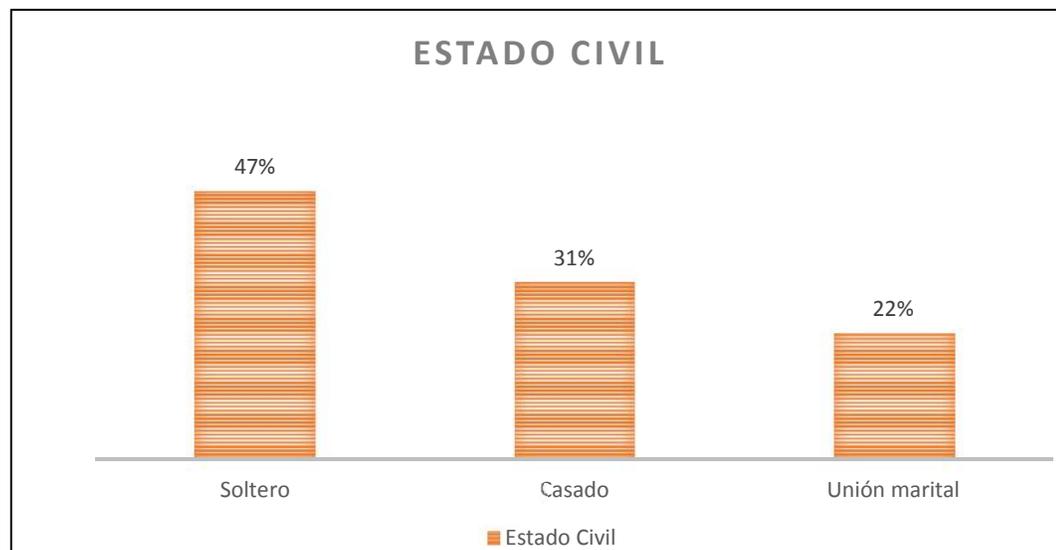
De acuerdo al estrato socioeconómico en la cual se encuentran ubicadas las viviendas de los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta ESE se observa la mayor representación en el estrato 2 con un 41% equivalente a 452 personas, seguido del estrato 3 con un 38% equivalente a 428 personas, luego el estrato 4 representa el 13% con 141 personas, el estrato 1 está en un 4% con 44 personas, el estrato 5 con un 3% equivalente a 36 personas y finalmente el estrato 6 un 1% con 11 personas.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

➤ Estado civil

La distribución de los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta ESE según su estado civil es, el 47% es soltero, el 31% es casado y el 22% vive en unión marital de hecho.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

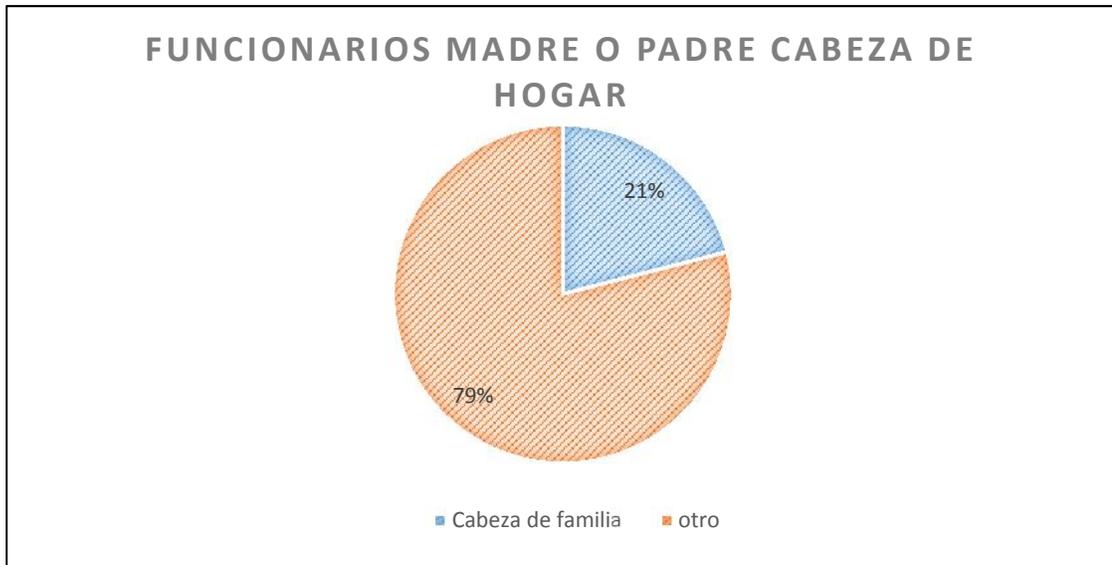
Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

➤ **Madre o padre cabeza de hogar**

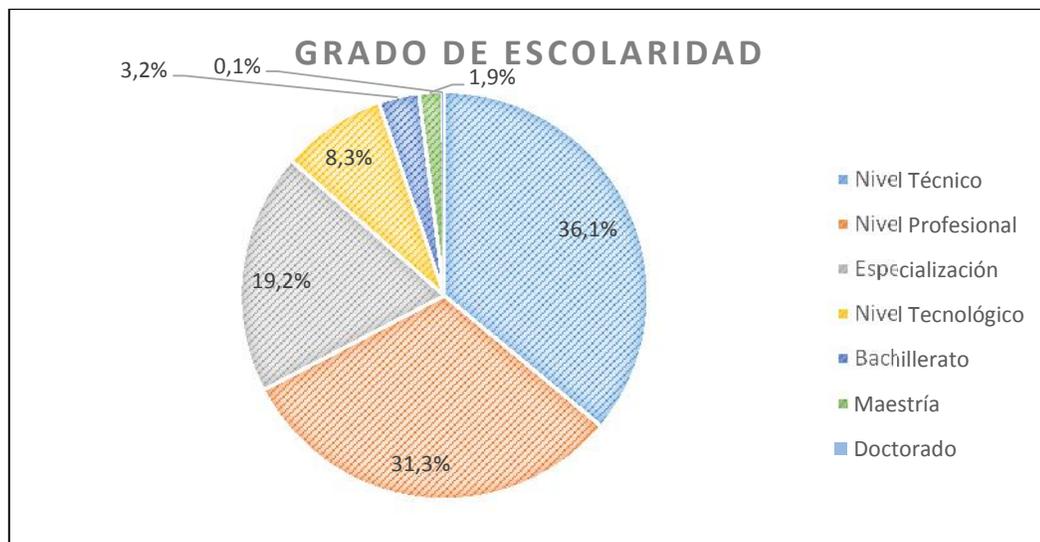
Del 100% de los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta el 21% son cabezas de familia.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

➤ **Grado de escolaridad**

Los funcionarios del Hospital Federico Lleras Acosta ESE se distribuyen según su nivel académico de la siguiente manera, el 36.1% es Técnico, el 31.3% es Profesional, el 19.2% es especializado, el 8.3 % es Tecnológico, el 3.2% es Bachiller, el 1.9% tiene maestría y 0.1% doctorado.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:



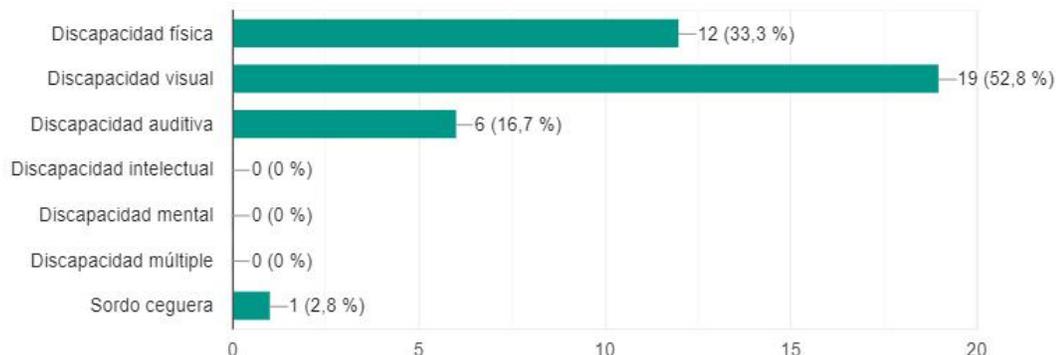
➤ **Discapacidad**

El 97,12% (1.112 personas) de los funcionarios del Hospital que respondieron la encuesta no tiene ningún tipo de discapacidad, el 1,70% (19 personas) tiene discapacidad visual, el 1,07% (12 personas) tiene una discapacidad física y el 0,08%(1) tiene una discapacidad múltiple. Solamente 7 personas de estas tienen el certificado de discapacidad emitido por la secretaria de salud.

¿Presenta algún tipo de discapacidad?



36 respuestas



Si presenta algún tipo de discapacidad, ¿tiene el certificado emitido por la secretaria de salud?



195 respuestas



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano



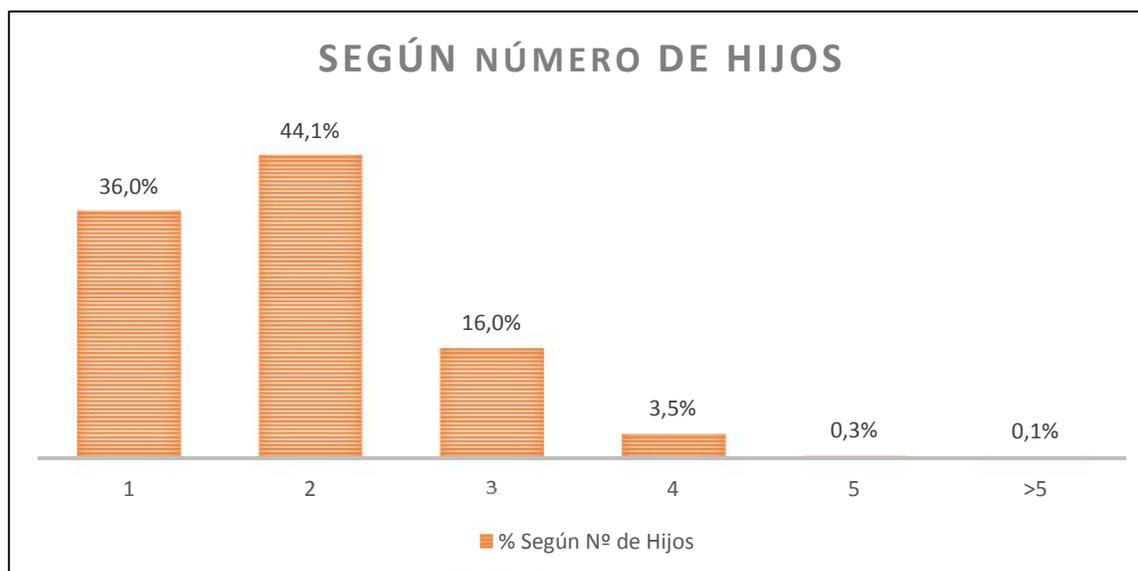
➤ **Número de hijos**

Del total de los funcionarios caracterizados se encontró que el 74% tiene hijos, es decir 827 personas y 285 personas es decir el 26% no tiene hijos.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

En este contexto, según la cantidad de hijos se observa que el 44.1% de los funcionarios tienen 2 Hijos, el 36.0% tienen 1 Hijo, el 16.0% tiene 3 hijos, el 3.5% tiene 4 hijos, el 0,4% tienen 5 o más.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

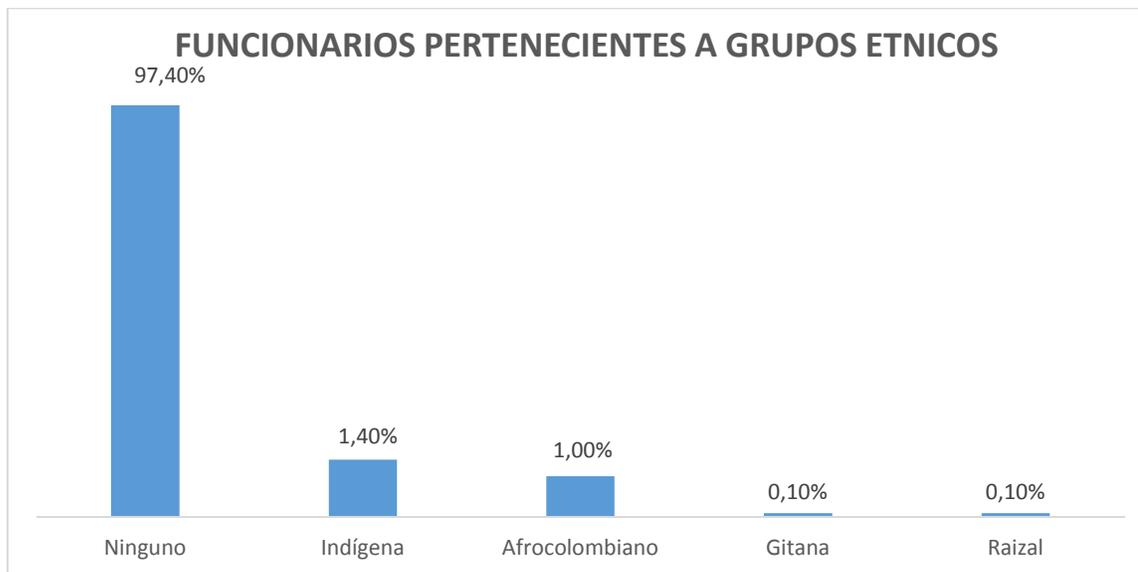
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 14 de
40

➤ Grupos Étnico

Los funcionarios del hospital Federico Lleras Acosta ESE en un 97,4% no pertenecen a ningún grupo étnico, el 1,4% pertenece a la etnia Indígena, el 1.0% pertenece a la etnia Afrocolombiana, el 0.1% pertenecen la población Gitana junto a Raizal con el mismo porcentaje.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

Elaboró:

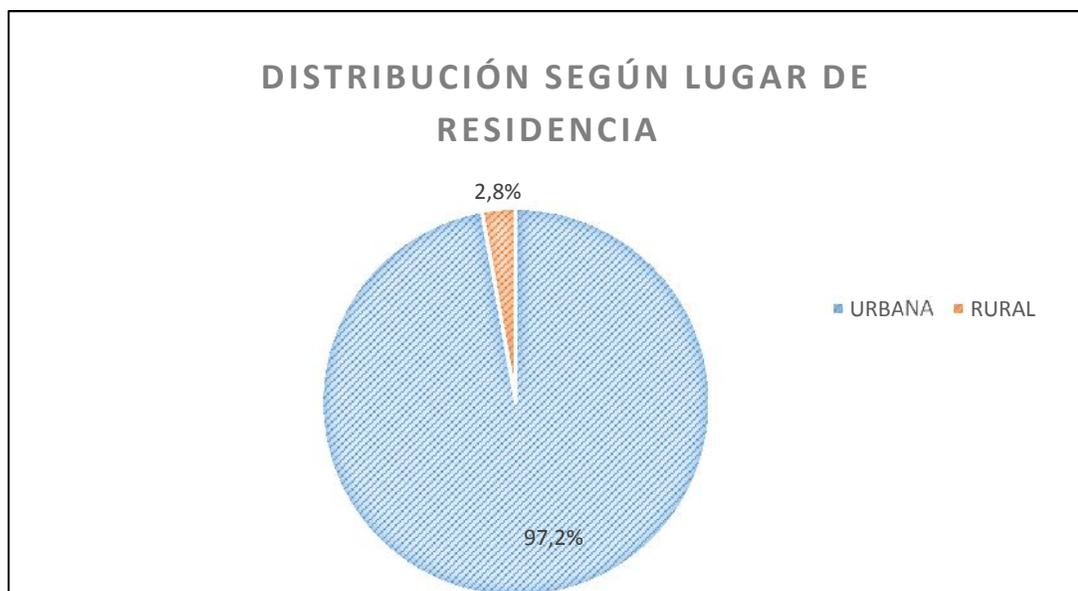
Revisó:

Aprobó:

VARIABLES GEOGRÁFICAS

➤ Lugar de residencia

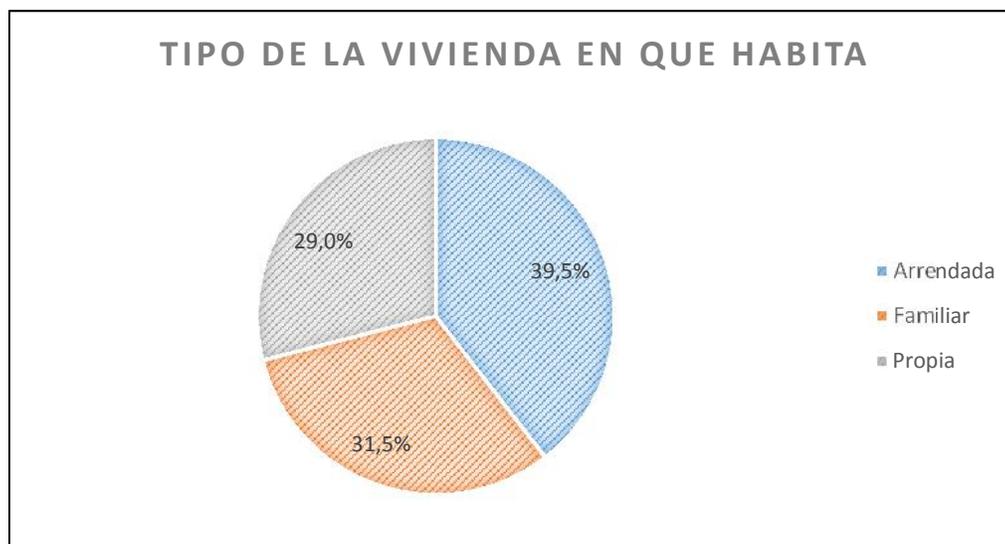
Según la Ubicación de la vivienda se encuentra que el 97.2% está asentada en la zona Urbana y un 2.8% en la zona rural.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

➤ Tipo de la vivienda en que habita

Los Funcionarios del Hospital manifiestan que el tipo de vivienda en que residen es 39.5% arrendada, 31.5% familiar y 29% propia.



Fuente. Encuesta de caracterización de funcionarios año 2022 – Gestión del Talento Humano

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 16 de
40

8.2 USUARIOS EXTERNOS

8.2.1 USUARIOS

GEOGRAFICAS

Ubicación

DEMOGRAFICAS

Edad

Genero

Estado civil

Estratificación

Conforme a la base de datos del sistema de información del Hospital, se registraron un total de 146.724 atenciones, incluyendo un total de 31.999 de triage, los usuarios atendidos retirando la información del triage corresponden a 52.733 para el año 2022. Se retira la información de triage debido a que no se capturan todos los datos geográfico y demográficos, solo cuando el paciente es atendido en consulta se registran los mismos.

8.2.1.1 VARIABLES GEOGRAFICAS - Ubicación

Los usuarios atendidos durante el año 2022 conforme a la dirección reportada se presentan la siguiente distribución por Departamento.

DEPARTAMENTO	CANT	%
AMAZONAS	7	0,0%
ANTIOQUIA	261	0,5%
ARAUCA	5	0,0%
ATLANTICO	39	0,1%
BOLIVAR	29	0,1%
BOYACA	406	0,8%
CALDAS	1000	1,9%
CAQUETA	41	0,1%
CASANARE	17	0,0%
CAUCA	86	0,2%
CESAR	39	0,1%
CHOCO	6	0,0%
CORDOBA	17	0,0%
CUNDINAMARCA	1491	2,8%
GUAJIRA	23	0,0%
GUAVIARE	3	0,0%
HUILA	183	0,3%
MAGDALENA	36	0,1%
META	111	0,2%
NARIÑO	29	0,1%
NORTE DE SANTANDER	29	0,1%
PUTUMAYO	20	0,0%
QUINDIO	88	0,2%
RISALDA	52	0,1%
RISARALDA	19	0,0%
SANTANDER	41	0,1%
SUCRE	11	0,0%
TOLIMA	48488	92,0%
VALLE	153	0,3%
VICHADA	3	0,0%
Total general	52733	100,0%

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

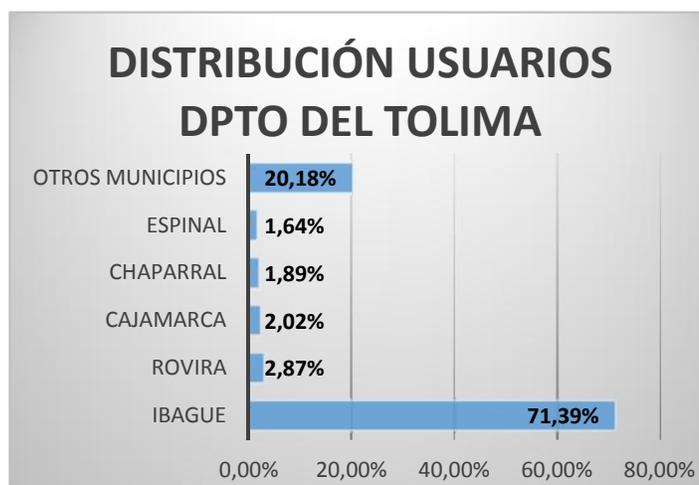
Versión: 2

Página 17 de
40

Donde se destaca que se prestaron servicio a población de 30 departamentos, siendo la más representativa la población del Departamento del Tolima con el 92%, siguiendo en orden descendente los departamentos de Cundinamarca (2.8%) y Caldas (1,9%).

La desagregación de la ubicación de la población del Departamento del Tolima, muestra se atendieron pacientes de los 47 municipios del Departamento, siendo los más representativos: Ibagué con el 71.38%, Rovira 2.87%, Cajamarca 2.02%, Chaparral 1.89 y Espinal 1.64%.

MUNICIPIOS	CANT	%
ALPUJARRA	48	0,10%
ALVARADO	391	0,81%
AMBALEMA	152	0,31%
ANZOATEGUI	335	0,69%
ARMERO - GUAYABAL	206	0,42%
ATACO	207	0,43%
CAJAMARCA	981	2,02%
CARMEN DE APICALA	54	0,11%
CASABLANCA	59	0,12%
CHAPARRAL	916	1,89%
COELLO	89	0,18%
COYAIMA	213	0,44%
CUNDAY	95	0,20%
DOLORES	161	0,33%
ESPINAL	797	1,64%
FALAN	125	0,26%
FLANDES	38	0,08%
FRESNO	441	0,91%
GUAMO	423	0,87%
HERVEO	31	0,06%
HONDA	246	0,51%
IBAGUE	34614	71,39%
ICONONZO	126	0,26%
LERIDA	765	1,58%
LIBANO	470	0,97%
MARIQUITA	531	1,10%
MELGAR	95	0,20%
MURILLO	17	0,04%
NATAGAIMA	195	0,40%
ORTEGA	423	0,87%
PALOCABILDO	123	0,25%
PIEDRAS	213	0,44%
PLANADAS	494	1,02%
PRADO	113	0,23%
PURIFICACION	367	0,76%
RIOBLANCO	354	0,73%
RONCESVALLES	159	0,33%
ROVIRA	1394	2,87%
SALDAÑA	234	0,48%
SAN ANTONIO	210	0,43%
SAN LUIS	477	0,98%
SANTA ISABEL	171	0,35%
SUAREZ	68	0,14%
VALLE DE SAN JUAN	323	0,67%
VENADILLO	446	0,92%
VILLAHERMOSA	62	0,13%
VILLARRICA	36	0,07%
TOTAL	48488	100,00%



Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

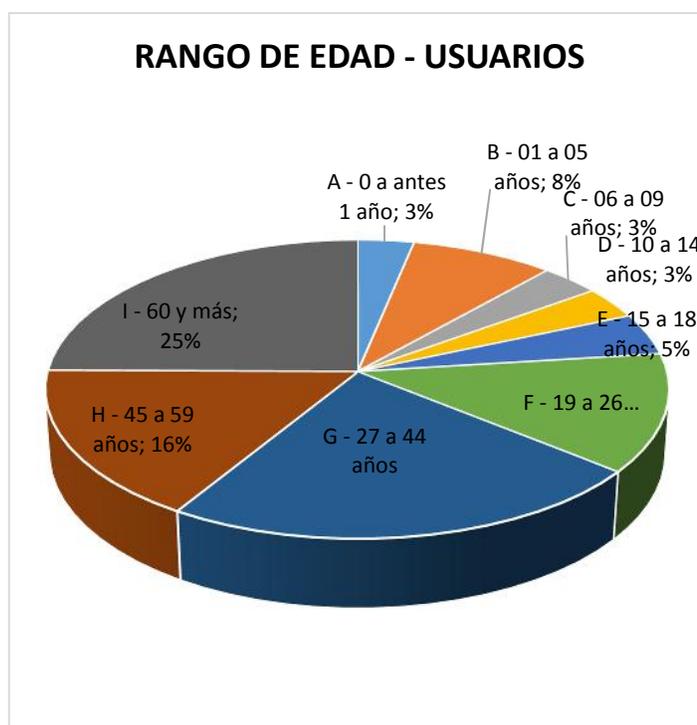
Página 18 de
40

8.2.1.2 VARIABLES DEMOGRAFICAS

8.2.1.2.1 EDAD

Los usuarios de los servicios del Hospital se encuentran desde los 0 años hasta los 106 años, por rango de edades, se observa que la población que más demanda los servicios se ubica entre 60 y más años (25%) y entre 27 y 44 años (23%), seguidos con un 16% entre los 45 a 49 años, con un 13% entre 19 y 25 años, con un 8% las edades entre un año a 5 años, tal como se muestra a continuación.

RANGO DE EDAD	CANT	%
A - 0 a antes 1 año	1.710	3%
B - 01 a 05 años	4.376	8%
C - 06 a 09 años	1.827	3%
D - 10 a 14 años	1.842	3%
E - 15 a 18 años	2.397	5%
F - 19 a 26 años	6.758	13%
G - 27 a 44 años	12.079	23%
H - 45 a 59 años	8.635	16%
I - 60 y más	13.109	25%
Total general	52.733	100%



8.2.1.2.2 GENERO

Del total de usuarios atendidos en el año 2022, el 58.5% de los pacientes atendidos son del género femenino y el 41.58% son del género masculino.

SEXO	%
FEMENINO	58,5%
MASCULINO	41,5%
SIN DATO	100,0%

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

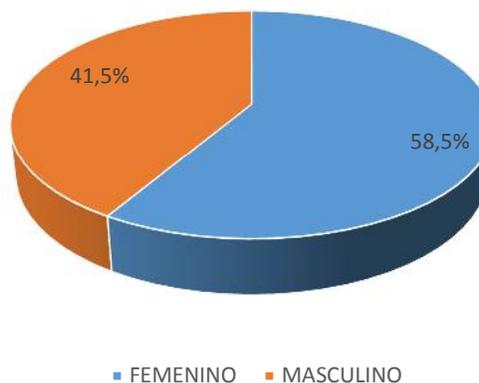
Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 19 de
40

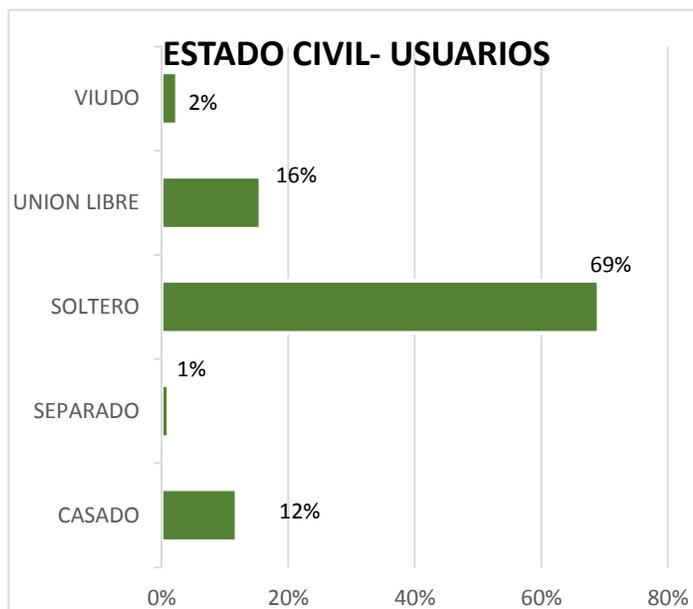
GENERO - USUARIOS



8.2.1.2.3 ESTADO CIVIL

El estado civil de los usuarios atendidos en la vigencia anterior, muestra que el 69% indicaron que eran solteros, el 16% en unión libre, un 12% casados, 2% viudo y el 1% separado.

ESTADO CIVIL	CANT	%
CASADO	6.237	12%
SEPARADO	579	1%
SOLTERO	36.408	69%
UNION LIBRE	8.232	16%
VIUDO	1.277	2%
Total general	52.733	100%



8.2.1.2.4 ESTRATIFICACIÓN

Conforme a la base de datos de los usuarios atendidos se tiene que las personas pertenecientes al estrato 1 son las que más demandan servicios de la Institución, a continuación se muestra la desagregación de los estratos de los pacientes atendidos.

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

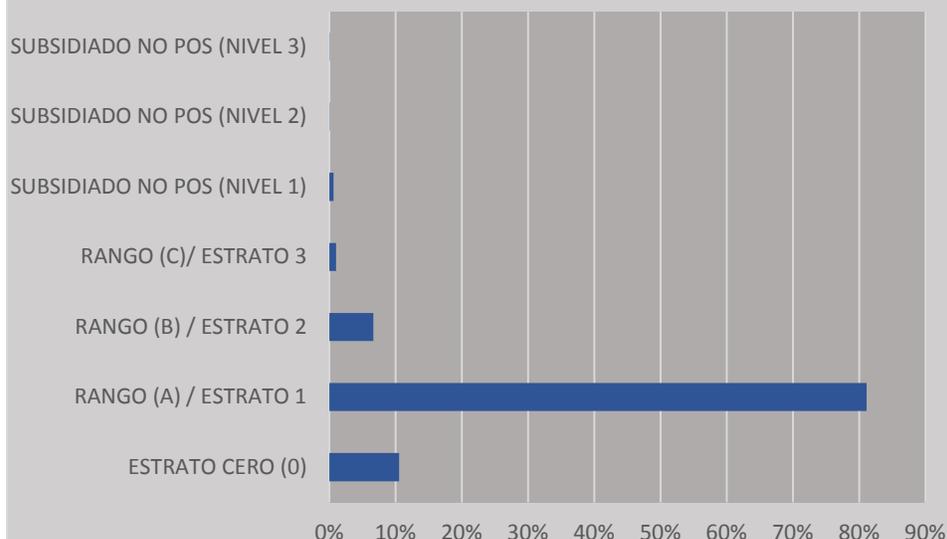
Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 20 de
40

ESTRATIFICACIÓN - USUARIOS



ESTRATO	CANT	%
ESTRATO CERO (0)	5.558	11%
RANGO (A) / ESTRATO 1	42.784	81%
RANGO (B) / ESTRATO 2	3.495	7%
RANGO (C) / ESTRATO 3	546	1%
SUBSIDIADO NO POS (NIVEL 1)	330	1%
SUBSIDIADO NO POS (NIVEL 2)	18	0%
SUBSIDIADO NO POS (NIVEL 3)	2	0%
TOTAL	52.733	100%

Con referencia a la clasificación de la población especial, el sistema de información permitió la captura de la siguiente información, que no permite un análisis adecuado por falta de parametrización de la misma.

CONCEPTO	Cant
INDIGENAS	34
INDIGENTES	21
MADRES COMUNITARIAS	1
MAYORES DE 60	545
MENORES DE 1	88
MENORES EN ESTADO DE ABANDONO	1
MIGRANTES	146
MUJERES GESTANTES	282
OTROS	9019
POBLACION JURIDICAMENTE INIMPUTABLE	1
REINSERTADOS	4
VICTIMA DEL CONFLICTO	36
Total general	10178

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 21 de
40

8.2.2 CLIENTES CORPORATIVOS

8.2.2.1 VARIABLES GEOGRAFICAS

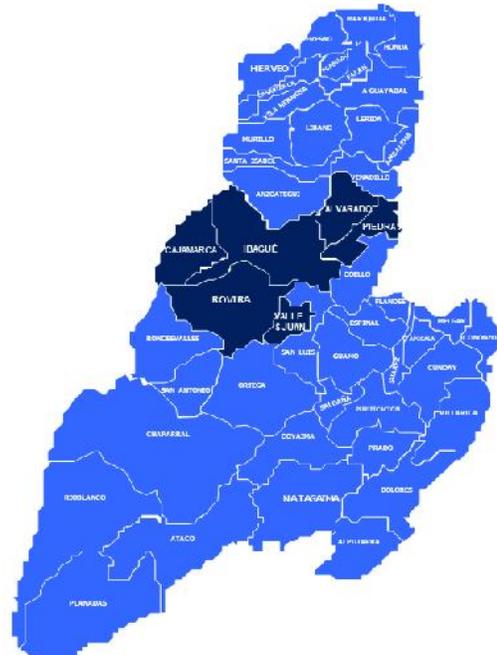
La población total del Departamento del Tolima con corte a febrero 2023 según la base de datos suministrada por la Secretaria de Salud del Departamento, se encuentra en 1.314.534 usuarios distribuidos en los 47 municipios del Departamento, los cuales están representados con el 60% en el régimen subsidiado es decir 789.732 usuarios, el 38% en el régimen contributivo con 498.630 usuarios y con el 2% el régimen de excepción es decir con 26.172 usuarios, así:

Regimen	Población	Part
Subsidiado	789.732	60%
Contributivo	498.630	38%
Excepción y Especiales	26.172	2%
Total	1.314.534	100%

Fuente: Mun.Salud y Protec Social 2023



Al segmentar la población potencial de los 47 municipios por área de influencia y nivel de atención del Hospital, según el “Modelo de red E.S.E Departamento del Tolima” elaborado y definido por el Ente Territorial en febrero de 2023, la población se concentra geográficamente así:



Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

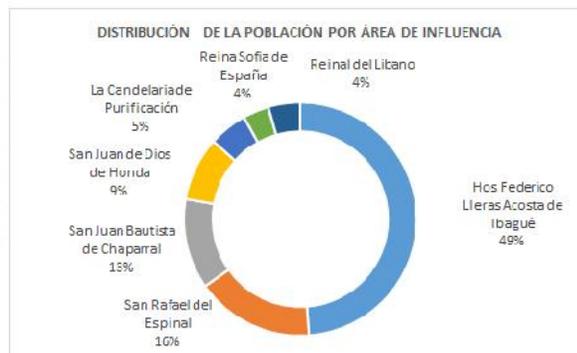
Versión: 2

Página 22 de
40

Teniendo en cuenta la información de la población registrada por la Secretaria de Salud del Departamento del Tolima la cual asciende a 1.314.534 habitantes distribuidos en 47 municipios, los cuales al segmentar los usuarios por área de influencia se puede apreciar la participación de ellos como se observa en la siguiente tabla y gráfica:

E.S.E	No. Mpios	Total Población	Part
Hos Federico Lleras Acosta de Ibagué	6	641.714	49%
San Rafael del Espinal	11	215.084	16%
San Juan Bautista de Chaparral	7	164.478	13%
San Juan de Dios de Honda	7	115.330	9%
La Candelaria de Purificación	7	70.263	5%
Reina Sofía de España	5	47.395	4%
Feinal del Libano	4	58.270	4%
Total	47	1.314.534	100%

Fuente: Mur. Salud y Protección Social 2023



El Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué ESE ubicado en la zona céntrica del Departamento del Tolima, cuenta con 6 municipios en área de influencia incluida Ibagué, circunstancia que lo deja como el hospital con mayor población potencial para la atención del II nivel de complejidad al contar con 641.714 habitantes en su área de influencia.

H. Federico Lleras Acosta de Ibagué



Municipio	Población	Part
Ibagué	587.386	91%
Rovira	24.429	4%
Cajamarca	16.358	3%
Alvarado	6.773	1%
Valle de San Juan	3.788	1%
Piedras	2.980	0%
Total	641.714	100%

Fuente: Mun.Salud y Protección Social 2023



Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 23 de
40

UBICACIÓN PRINCIPAL

La siguiente imagen presenta la dirección de las instalaciones y/o sedes administrativas de las EPS habilitadas en la ciudad de Ibagué. Información que corresponde a la Base datos actualizada periódicamente como herramienta importante para identificar las localidades donde se pueden gestionar las necesidades comerciales y de los usuarios conforme a los servicios demandados y ofertados por esta E.S.E.

Nueva EPS	Carrera 5 #29-41 Edificio M-30 2Piso
Ecoopsos	Calle 4 N 4B – 67 B/ Piedra pintada alta
Asmet Salud	Carrera 4D N°35-25
Sanitas	Transversal 1 sur número 44-2-29
Famisanar	Carrera 5 No. 32-21
Salud Total	Carrera 5a No. 23 – 50 Piso 2
Coosalud	Carrera 6 con Calle 11 esquina, barrio Ciudad
Compensar	Avenida 68 #49A – 47, Bogotá D.C

COBERTURA GEOGRAFICA:

En el régimen subsidiado la Nueva EPS es la única entidad habilitada que hace presencia en los 47 municipios del Departamento con una población de 337.744 usuarios, le sigue Salud Total

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 24 de
40

en 37 municipios con 139.497 usuarios, Asmet Salud hace presencia en 26 municipios con una población de 111.936 usuarios como se observa en detalle en la siguiente gráfica:

EPS Subsiada	Usuarios	Total Mpios
Nueva Eps	337.744	47
Salud Total EPS	139.497	37
Asmet Salud	111.936	26
Ecoopsos	48.741	26
EPS Sanitas	43.486	14
Pijaos Salud Epsi	63.694	12
Famisanar EPS	42.684	8
Coosalud	1.688	6
Mallamas Epsi	256	5
S.O.S.	2	2
Compensar EPS	4	2
TOTAL	789.732	

Fuente: Mun.Salud y Protección Social 2023



Al igual que en el régimen subsidiado la Nueva EPS en el régimen contributivo es la única entidad habilitada que hace presencia en los 47 municipios del Departamento con una población de 147.773 usuarios, Salud Total a pesar de ser la Eps con mayor población afiliada 174.608 solo se ubica en 36 municipio del departamento, como se observa en detalle en la siguiente gráfica:

EPS Contributivo	Usuarios	Total Mpios
Nueva Eps	147.773	47
Salud Total EPS	174.608	36
Asmet Salud	3.426	27
Ecoopsos	1.209	27
EPS Sanitas	122.010	18
Pijaos Salud Epsi	2.852	12
Famisanar EPS	46.062	11
EPS Sura	43	10
S.O.S.	26	8
Ferrocarriles Nales	549	5
Coosalud	53	4
Mallamas Epsi	16	4
Compensar EPS	3	1
TOTAL	498.630	

Fuente: Mun.Salud y Protección Social 2023



8.2.2.2 TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL

Aspectos generales de las entidades más representativas en la relación comercial con el Hospital:

Nueva EPS:	Es una sociedad anónima constituida mediante la escritura pública No. 753 del 22 de marzo de 2007, que surge como Entidad Promotora de Salud del Régimen Contributivo a través de la Resolución No. 371 del 3 de abril de 2008 y del Régimen Subsidiado a través de la Resolución No. 02664 del 17 de diciembre de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud.
------------	---

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 25 de
40

	<p>NUEVA EPS inició operaciones el 1 de agosto de 2008 con los afiliados del Instituto de Seguros Sociales (ISS) que fueron trasladados a la Compañía.</p> <p>NUEVA EPS ha logrado crecer en usuarios convirtiéndose en una de las EPS más grandes del país y la primera en cobertura con presencia en 1.117 municipios.</p>
<p>Asmet Salud:</p>	<p>Es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro dedicada a administrar los recursos del régimen subsidiado en salud, con el fin de brindar una atención cálida y oportuna, una moderna infraestructura tecnológica y procesos centrados en la satisfacción de los usuarios logrando así mejorar cada día más la salud de la población.</p> <p>Es de origen mutual, comunitaria y solidaria que nació en El Tambo, (Cauca) hace 20 años, producto del programa Empresas Solidarias en Salud que el gobierno instauró en 1993, el cual pretendía que la misma comunidad fuera cogestora de sus servicios básicos de salud.</p>
<p>Ecoopsos:</p>	<p>Es una sociedad por acciones simplificada, beneficiaria del proceso de escisión adelantado por la COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD ECOOPSOS ESS EPS - S, dentro del plan de reorganización institucional aprobado por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD a través de la Resolución N° 6200 de 2017, y entró a funcionar desde el 1 de abril de 2018.</p> <p>Está facultada para actuar dentro de Sistema de Seguridad Social en Salud, como empresa promotora de salud, incluyendo la promoción de la afiliación de los habitantes del país a dicho sistema en su ámbito geográfico, administrar el riesgo en salud de sus afiliados y en general garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el plan de beneficios de salud a sus usuarios.</p>
<p>Salud Total</p>	<p>Es una empresa con más de 22 años de experiencia en la prestación de servicios de Salud, tiempo en el que hemos desarrollado habilidades técnicas y científicas, orientadas a obtener una visión clara que nos permite entender y reducir los riesgos de salud de la población colombiana.</p> <p>Hacen presencia a nivel nacional a través de la red de IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) contratada y unidades de servicio propias; con personal altamente calificado y preparado para brindar, en todo momento, servicios médicos con calidad total.</p>

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 26 de
40

Famisanar

EPS Famisanar nace el 25 de julio de 1995, Bajo una alianza estratégica entre Cafam y Colsubsidio para contribuir a mejorar la salud de los colombianos.

Desde el año 2001 la Sede Principal de Famisanar está ubicada en la Carrera 13A con Calle 77A, donde se encuentran la Gerencia General y las Dependencias Generales. Cuentan con un total de 58 Oficinas Administrativas y de Atención al Usuario a nivel nacional, y 14 puntos en IPS y proveedores con los que se tienen convenios.

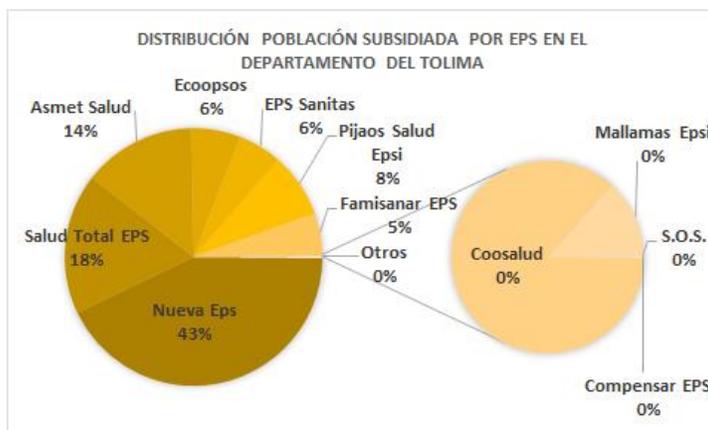
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN DE CLIENTES CORPORATIVOS:

Al realizar una segmentación por régimen de aseguramiento, se puede apreciar en detalle la participación de las entidades con mayor población potencial a atender como se observa en la siguiente tabla y gráfica:

Régimen Subsidiado:

EPS Subsidiada	Usuarios	Part
Nueva Eps	337.744	43%
Salud Total EPS	139.497	18%
Asmet Salud	111.936	14%
Ecoopsos	48.741	6%
EPS Sanitas	43.486	6%
Pijaos Salud Epsi	63.694	8%
Famisanar EPS	42.684	5%
Coosalud	1.688	0%
Mallamas Epsi	256	0%
S.O.S.	2	0%
Compensar EPS	4	0%
TOTAL	789.732	100%

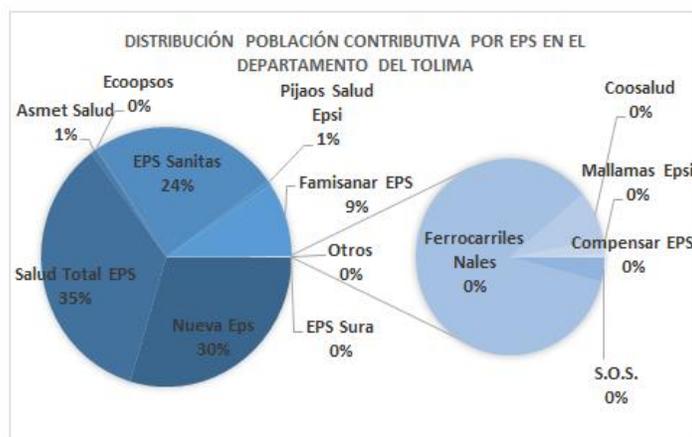
Fuente: Mun.Salud y Protección Social 2023



Régimen Contributivo

EPS Contributivo	Usuarios	Part
Nueva Eps	147.773	30%
Salud Total EPS	174.608	35%
Asmet Salud	3.426	1%
Ecoopsos	1.209	0%
EPS Sanitas	122.010	24%
Pijaos Salud Epsi	2.852	1%
Famisanar EPS	46.062	9%
EPS Sura	43	0%
S.O.S.	26	0%
Ferrocarriles Nales	549	0%
Coosalud	53	0%
Mallamas Epsi	16	0%
Compensar EPS	3	0%
TOTAL	498.630	100%

Fuente: Mun.Salud y Protección Social 2023



Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

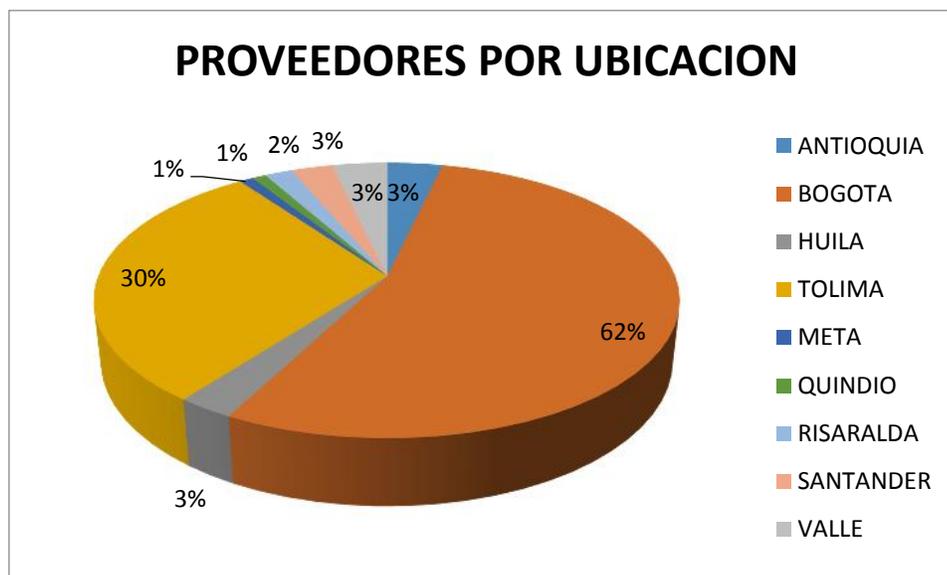
Versión: 2

Página 27 de
40

8.2.3 PROVEEDORES

8.2.3.1 VARIABLES GEOGRAFICAS

Cobertura Geográfica



Del total de proveedores, el 62% son de la ciudad de Bogotá, el 30% son del Tolima y restante 8%, son de los departamentos de Huila, Valle, Antioquia, Quindío, Risaralda, Santander y meta entre otros.

Tipos de Sociedades o razón social que existen en Colombia la cual se define de acuerdo a:

- La Constitución de la empresa
- El número mínimo y máximo de los accionistas
- La conformación del Capital
- La responsabilidad de los accionistas

En Colombia son:

- Sociedades Limitadas – LTDA
- Sociedades Anónimas- S.A.
- Sociedad en comandita & Cia.
- Sociedad en comandita Simple – S.en C.
- Sociedad en comandita Simple por Acciones – S.C.A
- Sociedad por acciones simplificada- S.A.S
- Sociedad Colectiva.

La distribución según la superintendencia de sociedades de las 9000 empresas más grades de Colombia son:

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



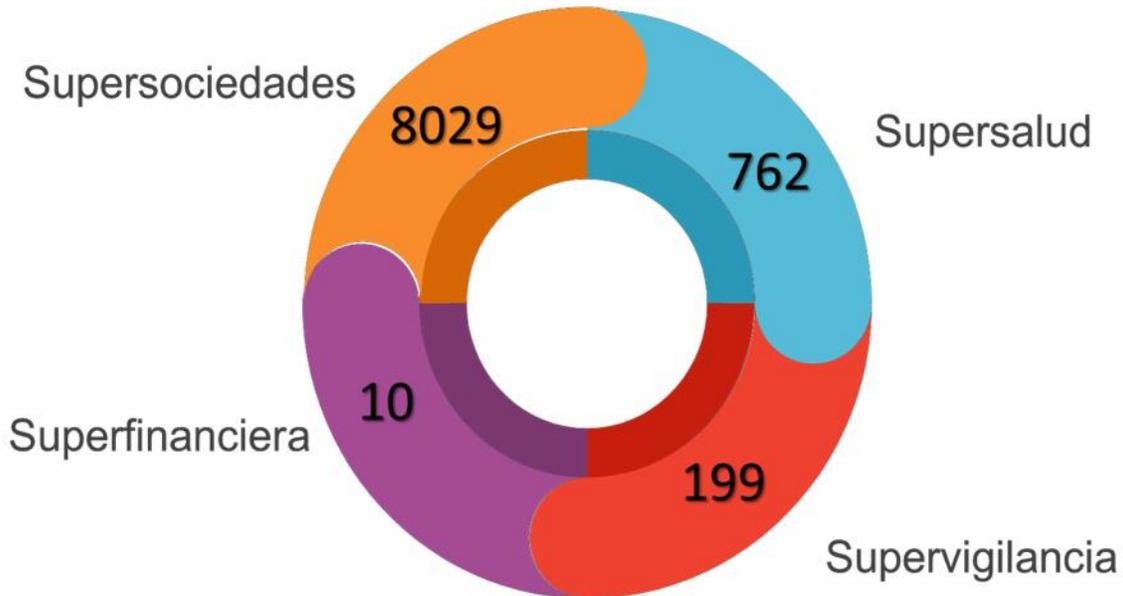
CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

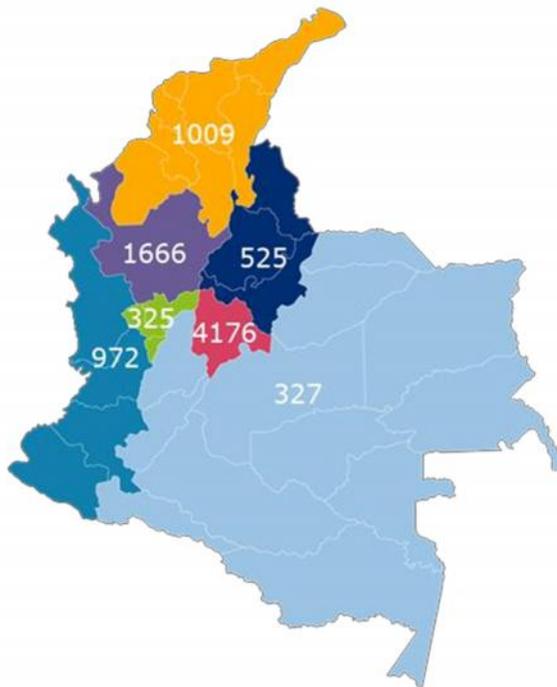
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 28 de
40



La superintendencia de Sociedades realizó un análisis de las 9000 empresas más grandes del país cuya distribución está dada por regiones así:



Participación	Empresas	Región	Variación
46,4%	4176	Bogotá - Cundinamarca	▼ -548
18,5%	1666	Antioquia	▲ 113
11,2%	1009	Costa Atlántica	▲ 186
10,8%	972	Costa Pacífica	▲ 83
5,8%	525	Centro - Oriente	▲ 81
3,6%	325	Eje Cafetero	▲ 20
3,6%	327	Otros	▲ 65
TOTAL GENERAL 9.000 EMPRESAS			

La mayor concentración de empresas se encuentra en Bogotá y Cundinamarca, teniendo correlación con los proveedores que tiene relación comercial con el Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué Tolima E.S.E

El número de registros empresariales en los 11 municipios que hacen parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ibagué presentaron un comportamiento positivo para el periodo 2015 - 2022, pues en 2015 se contaba con 27.646 empresas y en el 2022 con 31.139, lo que se

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

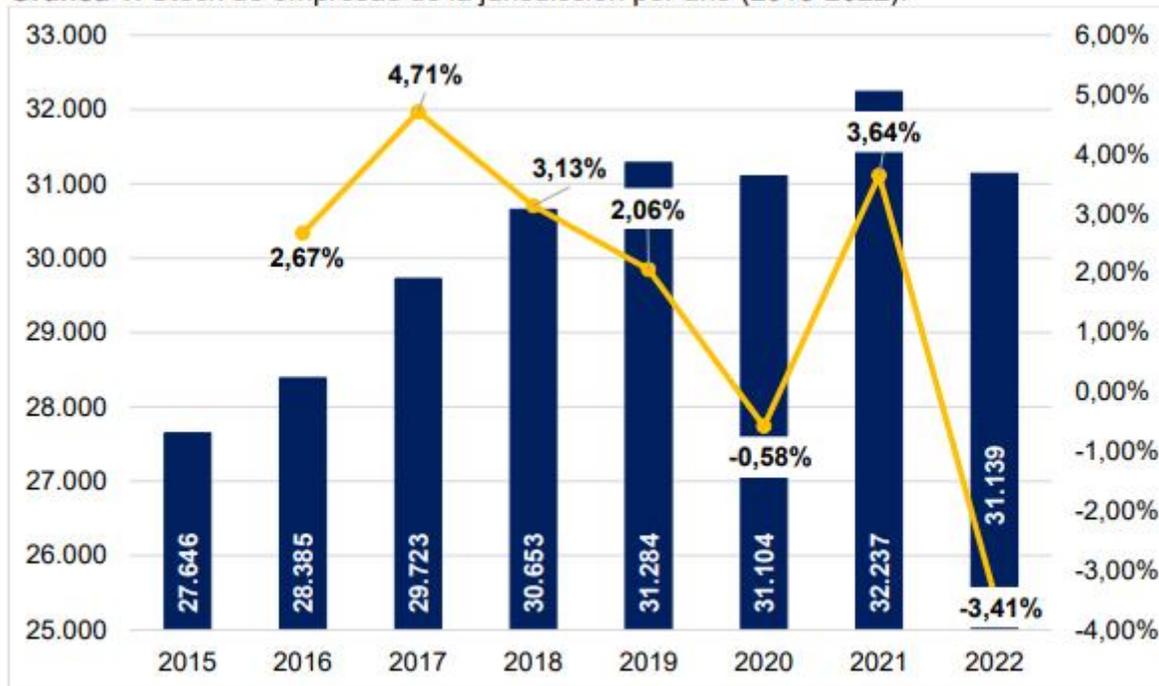
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 29 de
40

traduce en un crecimiento del 12,63%. Es importante resaltar que, luego de la pandemia causada por la COVID-19, el 2021 obtuvo el mayor número de stock de empresas gracias al proceso de reactivación económica, así como a las estrategias implementadas en el 2022 que llevaron a un aumento en el número de renovaciones de la vigencia anterior.

Gráfica 1. Stock de empresas de la jurisdicción por año (2015-2022).



Fuente: Cámara de Comercio de Ibagué (2023).

1.2 Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación de la Ley 905 de 2004 (2015-2022)¹.

8.2.3.2 TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL

Tipo de sociedad departamento del Tolima.

Teniendo en cuenta la clasificación por tamaño enmarcada en la Ley 905 de 2004, la cual establece los parámetros estimados para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas según activos totales o planta de personal, considera a las microempresas como aquellas que cuentan con un valor de activos inferior a los 500 S.M.M.L.V, seguido por las pequeñas empresas, las cuales deben estar entre los 501 y 5.000 S.M.M.L.V, así como, las medianas entre los 5.001 y los 30.000 S.M.M.L.V y las grandes con activos superiores a los 30.001 S.M.M.L.V. (Tabla 1)

Tabla 1. Clasificación de los tamaños según activos totales Ley 905 de 2004

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

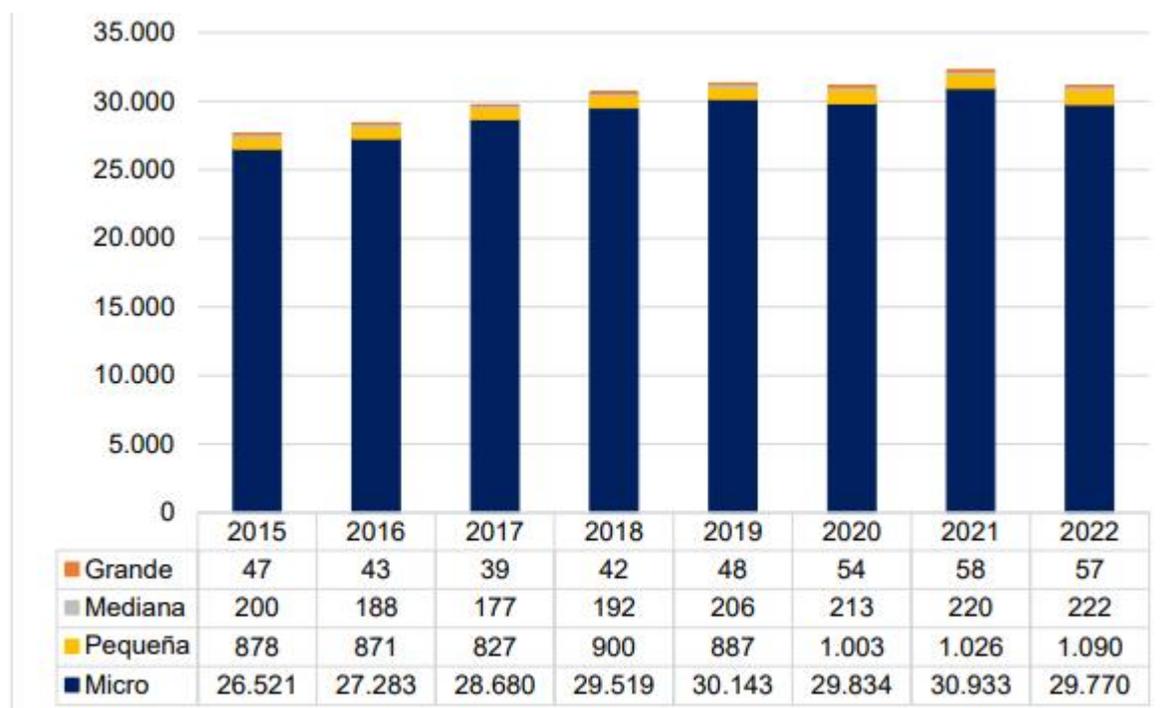
Página 30 de
40

Tamaño	Activos Totales en S.M.M.L.V.	Planta de Personal
Micro	Hasta 500	Entre 1 y 10 trabajadores
Pequeña	Desde 501 y hasta 5.000	Entre 11 y 50 trabajadores
Mediana	Desde 5.001 y hasta 30.000	Entre 51 y 200 trabajadores
Grande	Superior a 30.001	Más de 201 trabajadores

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2004).

De esta manera, se observa que las microempresas han registrado la mayor participación para el periodo en estudio, equivalente a más del 96% del tejido empresarial, seguido por las pequeñas (más del 3%), las medianas (más del 0,6%) y las grandes (más del 0,1%). No obstante, de 2015 a 2022 han sido las pequeñas empresas las que han registrado el mayor crecimiento con el 24,15%, seguido por las grandes con el 21,28%, las micro con el 12,25% y las medianas con el 11%. (Gráfica 2) Adicionalmente, vale la pena destacar el crecimiento que registraron las pequeñas (6,24%) y medianas empresas (0,91%) en el 2022 respecto al año inmediatamente anterior, pese a la disminución en el stock total, toda vez que, esta dinámica implica un avance en la transición de las microempresas a un tejido empresarial más fuerte comprometido con el desarrollo económico de la jurisdicción.

Gráfica 2. Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación de la Ley 905 de 2004 (2015-2022).



Fuente: Cámara de Comercio de Ibagué (2023).

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.CÓDIGO:
PC-MN-00XFecha de elaboración:
30/05/2021Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 31 de
40**8.2.4 SINDICATOS**

De acuerdo con la información que se reposa en la oficina de Gestión del Talento Humano en el Hospital Federico Lleras Acosta ESE se encuentran los siguientes sindicatos:

N°	NOMBRE	NIT
1	Asociación Nacional De Enfermeras De Colombia - ANEC	860025698
2	Asociación Nacional Sindical de Trabajadores y Servidores Públicos de la salud, la seguridad social integral y servicios complementarios de Colombia - ANTHOC	8604033871
3	Central Unitaria de Trabajadores de Colombia - CUT	800004499
3	Central Unitaria de Trabajadores de Colombia – Seccional Tolima CUT	800004499
4	Sindicato Nacional de la Salud - SINDESS	800223344
5	Sindicato Nacional de trabajadores, funcionarios, servidores públicos de los ministerios de salud y protección social, ministerio de trabajo, UEF. – SINALSEGURIDAD SOCIAL	900652444
6	Sindicato de Trabajadores y empleados de la salud del Tolima - SINTRAESATOL	900653105
7	Sindicato nacional de la salud y seguridad social - SINTRASALUDS	901024563
8	Sindicato unitario nacional de trabajadores del estado - SUNET	900481871
9	ASMEDAS Seccional Tolima	890701953
10	Sindicato Nacional De Trabajadores Misionales De La Salud	901582471

Fuente. Reporte de afiliación sindicatos 2022 – Gestión del Talento Humano

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se relaciona el número de funcionarios que pertenece a cada sindicato. Es importante resaltar que existen funcionarios que pertenecen a más de un sindicato. La mayor representación de personas está en CUT con un 39.8% (Nacional y Tolima), ANTHOC 14.7% y SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES MISIONALES DE LA SALUD con un 13.46%.

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



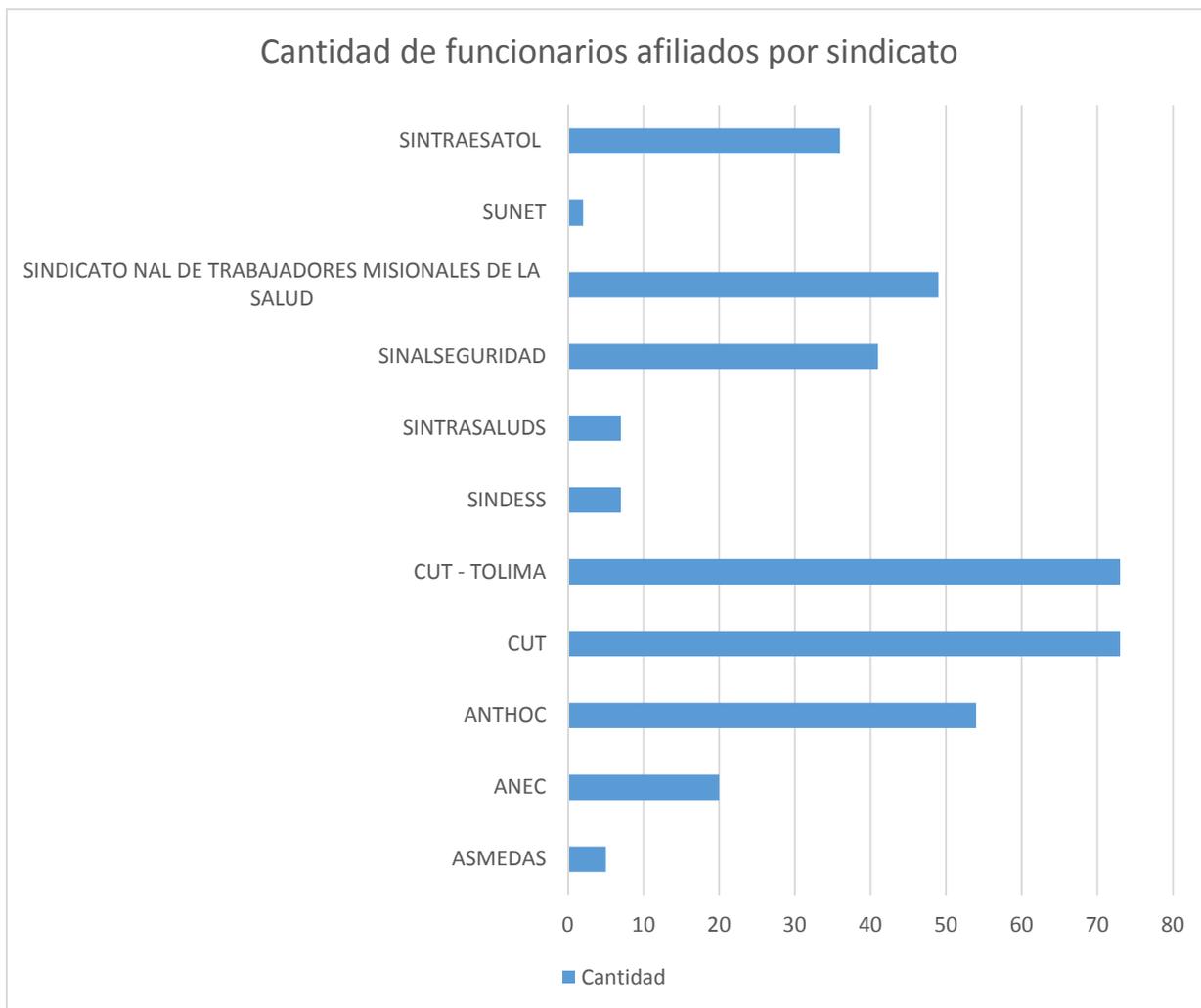
CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 32 de
40



Fuente. Reporte de afiliación sindicatos 2022 – Gestión del Talento Humano

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.CÓDIGO:
PC-MN-00XFecha de elaboración:
30/05/2021Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 33 de
40**8.2.5 INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ESTUDIANTES**

El Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. tiene suscrito convenios docencia servicio e interinstitucionales con diferentes Instituciones Educativas a nivel nacional e internacional, lo cual permite tener estudiantes realizando sus prácticas formativas en el Hospital de diferentes regiones del país.

Las Instituciones Educativas con las cuales se tiene suscrito convenios docencia servicio e interinstitucionales son:

N°	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
1	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMERICAS
2	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
3	PONTIFICA UNIVERSIDAD JAVERIANA
4	UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
5	FUNDACION UNIVERSTARIA JUAN N. CORPAS
6	COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
7	FUNDACION UNIVERSITARIA CIENCIAS DE LA SALUD
8	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
9	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
10	UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
11	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
12	FUNDACION UNIVERSITARIA NAVARRA - UNINAVARRA
13	FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
14	UNIVERSIDAD DEL SINU
15	UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
16	UNIVERSIDAD EL BOSQUE
17	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
18	UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES UDCA
19	FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA
20	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
21	UNIVERSIDAD DE MANIZALES
22	UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
23	UNIVERSIDAD DE IBAGUE
24	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
25	CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR
26	CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS - UNIMINUTO
27	INSTITUTO NACIONAL DE TECNICAS - INTECS
28	ESCUELA DE SALUD SAN PEDRO CLAVER SAS TOLIMA
29	MEDISERVIS DEL TOLIMA IPS SAS

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

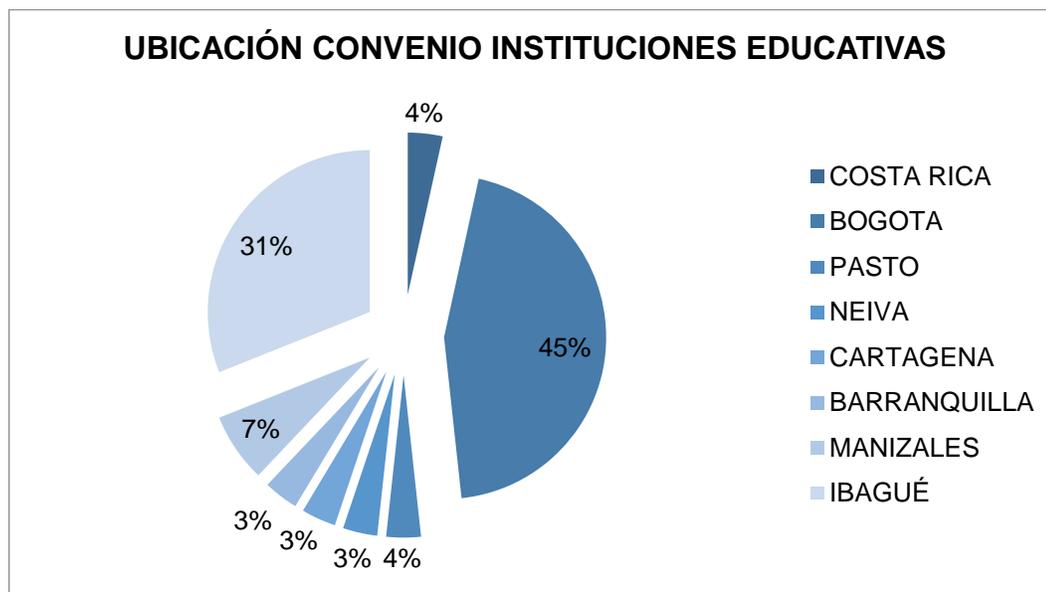
Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 34 de
40

De acuerdo a la ubicación de la sede de los convenios docencia servicio y/o interinstitucional con las Instituciones Educativas con las cuales se tiene suscrito, están distribuidos así: el 45% en Bogotá, 31% en Ibagué, 7% en Manizales, 4% en Costa Rica, 4% en Pasto, 3% en Barranquilla, 3% en Neiva, 3% en Cartagena.



Durante el 2022 de las Instituciones con las cuales se tiene convenio docencia servicio a nivel nacional e internacional, 1.315 estudiantes realizaron sus prácticas formativas en el Hospital, divididos en residentes, internos, pasantes, internos y estudiantes.

No	INSTITUCION	RESIDENTES	INTERNOS	PASANTES	PRACTICANTES
1	Universidad del Tolima	1	91	4	749
2	Universidad Nacional de Colombia	6	3	-	-
3	Universidad de los Andes	-	29	-	-
4	Universidad Pontificia Javeriana	-	19	-	-
5	Universidad Cooperativa de Colombia	-	19	-	-
6	Universidad Militar Nueva Granada	11	3	-	-
7	Universidad El Bosque	0	6	-	-
8	Universidad del Sinú	13	8	-	-

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 35 de
40

9	Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales – UDCA	-	9	-	-
10	Fundación Universitaria Juan N Corpas	-	26	-	-
11	Universidad Antonio Nariño	-	1	-	-
12	Uninavarra	-	2	-	-
13	FUCS	1	-	-	-
14	Universidad de Manizales	-	5	-	-
15	Universidad Internacional de las Américas	-	11	-	-
16	Instituto Nacional de Técnicas “INTECS”	-	-	30	142
17	Universidad de Ibagué	-	-	2	-
18	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	-	-	-	62
19	Universidad Minuto de Dios	-	-	8	-
20	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior-CUN	-	-	3	-
21	UNAD	-	-	-	53
22	Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	-	-	3	-
23	Escuela De Salud San Pedro Claver Sas Tolima	-	-	-	6
TOTAL		31	222	50	1.012

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



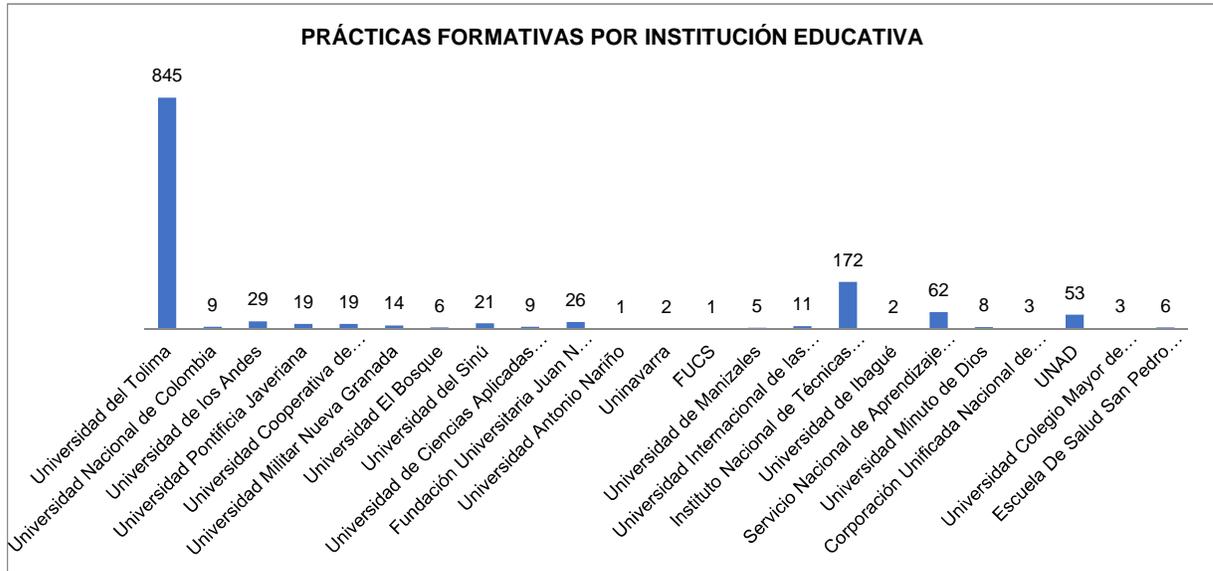
CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

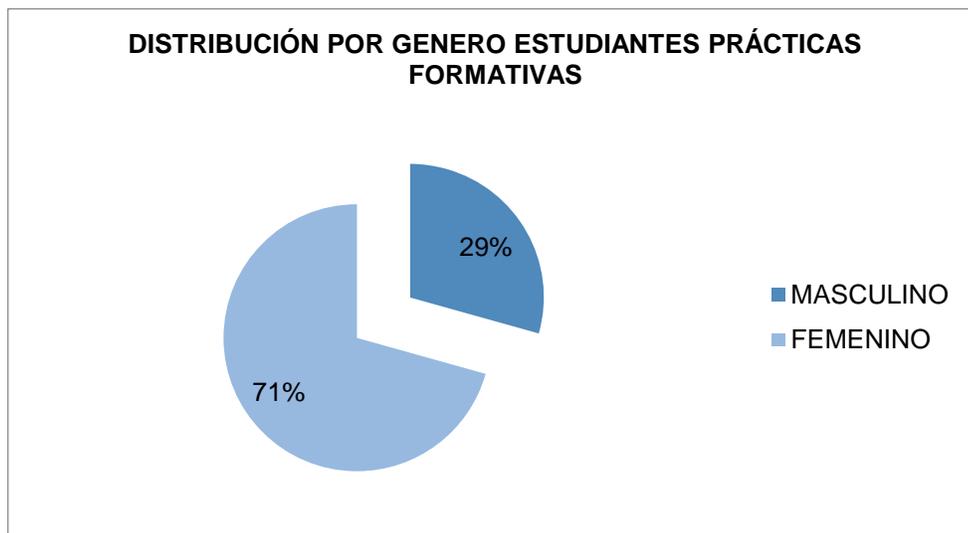
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 36 de
40



De los 1.315 estudiantes que realizaron sus prácticas formativas en el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E. el 71% son mujeres y el 29% son hombres.



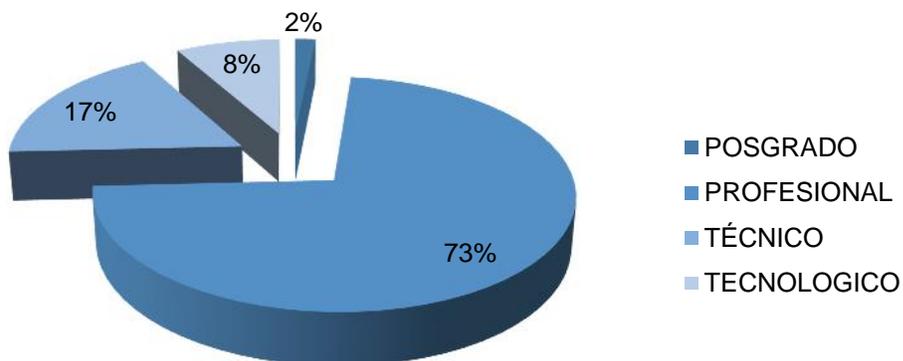
El 73% de los estudiantes que desarrollaron sus prácticas formativas en el Hospital son de nivel profesional, el 17% de nivel técnico, el 8% de nivel tecnológico y 2% nivel posgrado, esto corresponde a las diferentes prácticas que realizan los estudiantes como lo son sus pasantías, practicas, internado y residencia en el Hospital.

Elaboró:

Revisó:

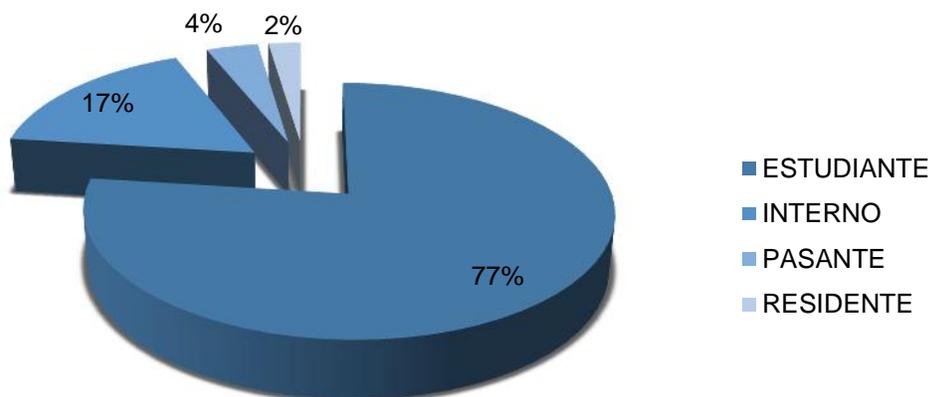
Aprobó:

DISTRIBUCIÓN POR NIVEL EDUCATIVO ESTUDIANTES PRÁCTICAS FORMATIVAS



De estos niveles, el 77% corresponde a estudiantes, 17% internos, 4% pasantes y 2% residentes.

CLASE DE PRÁCTICA FORMATIVA



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.



CÓDIGO:
PC-MN-00X

Fecha de elaboración:
30/05/2021

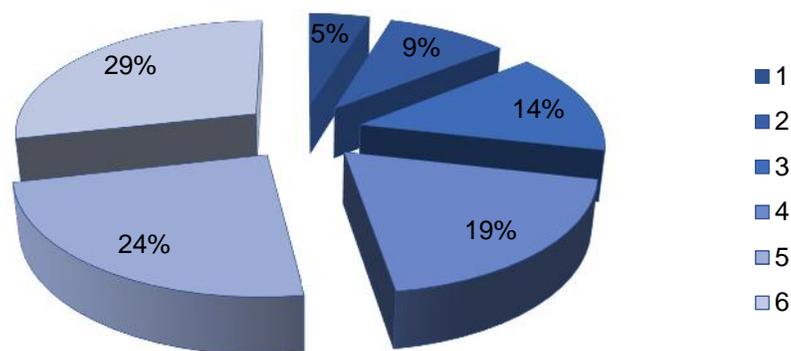
Fecha de actualización:
08/05/2023

Versión: 2

Página 38 de
40

De la totalidad de estudiantes que desarrollaron sus prácticas formativas, 114 son estrato 1, 243 estrato 2, 111 estrato 3, 58 estrato 4, 24 estrato 5 y 16 estrato 6.

ESTRATO SOCIOECONOMICO PRÁCTICAS FORMATIVAS



Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2	

8.3 DIVULGACIÓN

Un último paso en el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones, por lo anterior este documento se envía a los líderes de proceso para su divulgación y uso.

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en la línea de la Ley 1712 de 2014, el Hospital publica la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización en su página web link de Transparencia y accesos a la información pública de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional.

La información publicada debe cumplir con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DEL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA E.S.E.				
CÓDIGO: PC-MN-00X	Fecha de elaboración: 30/05/2021	Fecha de actualización: 08/05/2023	Versión: 2	

9. CONCLUSIONES

- Los usuarios del Hospital en más del 92% son del Departamento del Tolima y de todos los municipios que componen el Departamento. Igualmente se atendieron usuarios de 30 departamentos de Colombia.
- Se debe mejorar la calidad de la información y ampliar la captura de otros datos en lo relacionado con los usuarios, por cuanto es muy limitada la información a analizar.
- Es importante conocer las necesidades de información de los diferentes grupos de valor antes de efectuarse la rendición de cuentas, con el fin de priorizar los contenidos de la información de cuentas según el público objetivo.
- Conocer las características de los usuarios permite establecer sus comportamientos frente a las solicitudes, el grado de conocimiento y frecuencia con la que acceden a los servicios del Hospital.

10. BIBLIOGRAFIA

República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. (2019). Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Bogotá. Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES
08/05/2023	2	Actualización de datos de la vigencia de la caracterización	John Leguizamo – Oficina de Planeación y Calidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------